



Automatyzacja procesów i obsługi klienta w firmie lokalnej

Numer usługi 2026/02/27/119739/3367908

2 200,00 PLN brutto
2 200,00 PLN netto
169,23 PLN brutto/h
169,23 PLN netto/h
115,83 PLN cena rynkowa ⓘ

PROFITONIC Maciej Leonard

★★★★★ 4,8 / 5

735 ocen

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

📄 Usługa szkoleniowa

🕒 13 h

📅 15.06.2026 do 18.06.2026

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Organizacja

Grupa docelowa usługi

Szkolenie jest przeznaczone dla **właścicieli oraz pracowników mikro, małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP)**, którzy odpowiadają za **organizację pracy, obsługę klienta, komunikację z klientami oraz wdrażanie rozwiązań cyfrowych w codziennym funkcjonowaniu firmy**. Uczestnikami szkolenia mogą być osoby pełniące funkcje zarządcze, administracyjne, sprzedażowe lub operacyjne, w tym osoby koordynujące przepływ informacji i zapytań od klientów.

Minimalna liczba uczestników

2

Maksymalna liczba uczestników

15

Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

Liczba godzin usługi

13

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest podniesienie kompetencji cyfrowych uczestników w zakresie usprawniania procesów obsługi klienta i organizacji pracy w przedsiębiorstwie poprzez wykorzystanie narzędzi cyfrowych i automatyzacji. Uczestnicy zdobędą wiedzę i umiejętności pozwalające na porządkowanie komunikacji, optymalizację powtarzalnych działań oraz wdrażanie rozwiązań wspierających efektywne funkcjonowanie firmy w ramach transformacji cyfrowej.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Posługuje się wiedzą dotyczącą transformacji cyfrowej oraz jej zastosowania	wymienia obszary działalności przedsiębiorstwa objęte transformacją cyfrową	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Posługuje się wiedzą dotyczącą narzędzi cyfrowych wspierających organizację pracy i komunikację zespołu.	wskazuje zastosowanie narzędzi cyfrowych w usprawnianiu pracy zespołu	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
posługuje się wiedzą dotyczącą automatyzacji procesów i komunikacji w przedsiębiorstwie.	definiuje pojęcie automatyzacji procesów biznesowych,	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	wskazuje procesy możliwe do automatyzacji w działalności przedsiębiorstwa,	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Przyjmuje odpowiedzialną postawę wobec wdrażania rozwiązań cyfrowych w organizacji pracy zespołu.	rozdziela zachowania wspierające i utrudniające współpracę zespołową	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji i zgodnie z zaplanowanymi metodami walidacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

Moduł 1: Transformacja cyfrowa w MŚP (45 min)

- Czym jest transformacja cyfrowa i dlaczego dotyczy też małych firm
- Bariery wdrożenia technologii w MŚP (koszty, kompetencje, opór pracowników)
- Trendy: automatyzacja, AI, chmura obliczeniowa w kontekście lokalnego biznesu
- Przykłady firm, które skutecznie przeszły cyfryzację (sklep, warsztat, biuro rachunkowe)
- Rola AI jako katalizatora zmian – od narzędzia eksperta do narzędzia każdego pracownika

Moduł 2: Procesowe podejście do funkcjonowania firmy (2 × 45 min)

- Czym jest proces biznesowy i jak go odróżnić od zadania
- Podział procesów: główne (sprzedaż, obsługa klienta), wspierające (HR, finanse, IT), zarządcze
- Dokumentowanie procesów – po co i jak to robić prosto
- Identyfikowanie „wąskich gardeł” i powtarzalnych czynności jako pierwszego kroku do automatyzacji
- KPI procesu – jak mierzyć efektywność

Moduł 3: Narzędzia cyfrowe wspierające organizację pracy (45 min)

Przegląd kategorii narzędzi: CRM, systemy ticketowe, narzędzia do zarządzania zadaniami

- Komunikatory i platformy współpracy
- Narzędzia do zarządzania dokumentami i e-podpisem
- AI w organizacji pracy: asystenci AI (ChatGPT, Copilot, Gemini) do tworzenia treści, podsumowań, odpowiedzi na e-maile
- Kryteria wyboru narzędzi dla małej firmy (koszt, łatwość wdrożenia, integracje)

Moduł 4: Warsztat – mapowanie procesów przedsiębiorstwa (3 × 45 min)

Wprowadzenie do notacji BPMN (uproszczonej) i diagramów

- Praktyczne ćwiczenie: uczestnicy mapują wybrany proces ze swojej firmy
- Narzędzia do mapowania
- AI wspomagające mapowanie: użycie ChatGPT/Copilota do opisu procesu słownie i wygenerowania jego szkicu
- Identyfikacja kroków do automatyzacji na podstawie gotowych map

Moduł 5: Automatyzacja procesów w przedsiębiorstwie (2 × 45 min)

- Rodzaje automatyzacji: RPA, automatyzacja przepływu pracy, skrypty
- Narzędzia no-code/low-code, vibecoding – samodzielne tworzenie narzędzi
- AI w automatyzacji: agenty AI wykonujące zadania sekwencyjne, automatyczne kategoryzowanie dokumentów, AI do analizy danych sprzedażowych
- Przykładowe scenariusze automatyzacji dla MŚP: automatyczne faktury, powiadomienia, raporty
- Jak liczyć ROI z automatyzacji – prosty model kalkulacji oszczędności czasu

Moduł 6: Automatyzacja komunikacji i organizacji pracy zespołu (2 × 45 min – dzień 1 i 2)

- Automatyzacja obsługi klienta: chatboty, voiceboty, formularze z logiką warunkową
- AI w obsłudze klienta: API jako baza chatbota, gotowe platformy
- Automatyczne odpowiedzi e-mail, szablony, sekwencje follow-up
- Organizacja pracy zespołu: automatyczne przypisywanie zadań, powiadomienia, raporty statusu
- Wdrożenie krok po kroku – jak nie sparaliżować firmy zmianą

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 200,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 200,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	169,23 PLN
Koszt osobogodziny netto	169,23 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Lucjan Szreter

Lucjan R. Szreter – specjalista ds. sztucznej inteligencji, dziennikarz, programista oraz trener z ponad 35-letnim doświadczeniem w branży technologicznej. Przeszkolił ponad 300 osób w zakresie generatywnej AI, inżynierii promptów i systemów agentowych. Autor książki „AI – Bitwa na prompty” (2026) – kompleksowego przewodnika po praktycznym zastosowaniu AI w biznesie. Audytor wewnętrzny systemów zarządzania bezpieczeństwem informacji ISO/IEC 27001:2013.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

.Uczestnik otrzyma materiały w formie elektronicznej do pobrania z platformy szkoleniowej.

Zajęcia będą prowadzone metodami:

Metody oparte na słowie: wykład, opowiadanie, pogadanka, opis, dyskusja

Metody aktywizujące: burza mózgów, obserwacja, dyskusja

Metody interaktywne: nauczanie oparte o problem, mapę myśli

Warunki uczestnictwa

W przypadku szkoleń dofinansowanych z Funduszy Europejskich, warunkiem uczestnictwa jest zarejestrowanie i założenie konta w Bazie Usług Rozwojowych, zapisanie się na szkolenie za pośrednictwem Bazy oraz spełnienie wszystkich warunków określonych przez Operatora udzielającego dofinansowanie.

Informacje dodatkowe

Szkolenie realizowane jest **w godzinach lekcyjnych**, przy czym **1 godzina lekcyjna = 45 minut**.

Przerwy nie są wliczone w łączny czas trwania szkolenia.

Szkolenie trwa **13godzin lekcyjnych**, co odpowiada **9 godzinom zegarowym i 45 minutom**.

Szkolenie kończy się walidacją w formie post- test'u. Absolwent szkolenia otrzymuje po pozytywnie zdanym post-teście (min.70 % punktów) oraz stwierdzeniu obecności na minimum 80% zajęć - zaświadczenie ukończenia szkolenia zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Edukacji Narodowej z dnia 18 sierpnia 2017r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych.

Warunki techniczne

Zajęcia realizowane są **w formie zdalnej (online w czasie rzeczywistym)** z wykorzystaniem platformy do wideokonferencji (np. Zoom albo WebToLearn

Uczestnik musi posiadać **stabilne łącze internetowe** umożliwiające udział w zajęciach online.

Uczestnik musi dysponować **urządzeniem z dostępem do Internetu** (komputer lub tablet) umożliwiającym udział w szkoleniu oraz odsłuchiwanie treści audio-wideo.

Kontakt



MACIEJ LEONARD

E-mail maciejleonard@gmail.com

Telefon (+48) 514 970 108